

DELIBERA N. 255/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASATI/POSTEPAY S.P.A.
(GU14/216690/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni*”;

successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Casati del 10/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza mobile numero 3393997xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: «*aderivo il 15/4/18 ad un'offerta al pubblico denominata 6xTUTTI, così come proposta da PosteMobile attraverso il proprio sito internet ed avente ad oggetto un pacchetto unitario e inscindibile di servizi (doc. 1): 1) consegna SIM a domicilio; 2) fonia mobile; 3) sms/mms; 4) connessione internet a banda ultralarga;... 5) portabilità del proprio numero (servizio che, inoltre, in base a quanto dichiara PosteMobile “prevede il riconoscimento al Cliente, da parte di PosteMobile, del traffico telefonico acquistato che eventualmente residui a beneficio del Cliente nei confronti dell'operatore di provenienza”). Inoltre, richiedo seppur ultroneamente il trasferimento del credito residuo. Il 18/04/2018 invio reclamo via pec la mancata attivazione ed operatività della totalità dei servizi, richiedendo espressamente la corresponsione degli indennizzi spettanti. Esso è rimasto senza risposta (risposta che peraltro, com'è noto, deve integrare determinati requisiti, per potersi considerare tale). I servizi venivano attivati solo il 24/4/18. Anche i successivi reclami del 24/4/18 e 30/05/18 sono rimasti senza risposta e gli indennizzi come dovuti e comunque richiesti*

non sono stati erogati, nemmeno quelli automatici (sebbene non necessitassero di risposta)».

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. l'indennizzo per ritardo nell'attivazione dei seguenti servizi: fonia, sms/mms e dati/internet;
- ii. l'indennizzo per ritardo nella consegna della SIM;
- iii. l'indennizzo per ritardo nella portabilità del numero;
- iv. l'indennizzo per ritardo nella portabilità del credito residuo;
- v. l'indennizzo per mancata risposta reclami;
- vi. l'indennizzo per ritardo mancata corresponsione di tutti gli indennizzi, sebbene espressamente richiesti, compresi quelli automatici.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore PostePay S.p.A. (d'ora in poi, indicato come PostePay), nell'ambito del contraddittorio ha rappresentato che in data 17/04/2018 è stata consegnata la SIM richiesta con raccomandata A/R; inizialmente, in data 18/04/2018 è stato attivato il numero provvisorio 3713236xxx. In data 23/04/2018 è stata completata la portabilità del numero 3393997xxx e, poiché il processo di portabilità prevede una tempistica massima di 2 giorni lavorativi dall'attivazione della SIM, in data 24/04/2018, in base ai criteri e alle modalità previste dall'art. 3.2 della Carta Servizi PosteMobile, è stata erogata a titolo di indennizzo una ricarica di credito telefonico pari a 2,50 euro sul numero originario. In data 30/04/2018 il numero 3393997xxx è stato disattivato a seguito di una richiesta di portabilità verso altro operatore.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha evidenziato la propria diligenza nell'esecuzione degli obblighi contrattuali e ha quindi chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In primis, l'istanza di cui al punto i. non può essere accolta, atteso che risulta incontestato che la richiesta di MNP – e, conseguentemente, l'attivazione di tutti i servizi connessi – è stata inoltrata il 15 aprile; che la SIM è stata consegnata il 17 aprile; la portabilità sarebbe quindi dovuta perfezionarsi entro 2 giorni lavorativi dall'attivazione della SIM, come previsto da Carta dei Servizi, cioè entro il 19 aprile, ma risulta pacifico che ciò non sia avvenuto; il 21 e il 22 aprile 2018 erano giorni festivi; mentre l'operatore ha depositato schermate dalle quali si evince che la portabilità si è perfezionata in data lunedì 23 aprile. Ciò stante, andrebbe indennizzato il giorno di ritardo del 20 aprile. Tuttavia, dall'istruttoria condotta è emerso che l'operatore ha già corrisposto euro 2,50 euro a titolo di indennizzo automatico per un giorno di ritardo, come comunicato il 24 aprile a seguito del reclamo inoltrato il 18 aprile. Pertanto, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante per ritardo nell'attivazione del servizio fonia, poiché ai sensi dell'art. 2, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, «*Gli indennizzi stabiliti dal*

presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto...».

In relazione al connesso ritardo per l'attivazione del servizio dati e del servizio SMS, parimenti alcun indennizzo può essere riconosciuto, poiché trova applicazione l'art. 13, comma 6 del *Regolamento sugli indennizzi*, in base al quale «*[i]n caso di utenza mobile, ... il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi*».

La richiesta di cui al punto ii. non può essere accolta, in quanto non rientra fra le ipotesi indennizzabili previste dal *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta *sub iii.* non merita accoglimento per le medesime motivazioni relative alla richiesta *sub i.*, atteso che trattasi di una sua duplicazione.

La richiesta di cui al punto iv. non è accoglibile, poiché non rientra fra le ipotesi indennizzabili previste dal *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta *sub v.* non può essere accolta in quanto l'operatore ha depositato agli atti prova dell'avvenuta risposta – ricezione confermata dall'utente – sostanzialmente esaustiva riguardo alle doglianze avanzate.

La richiesta *sub vi.* non merita accoglimento il quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non prevede, fra le ipotesi tassative, il mancato previo riconoscimento degli indennizzi richiesti dall'utente, pena, altrimenti, una indebita duplicazione della funzione meramente compensatoria di questi ultimi.

DELIBERA

Articolo 1

L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. Casati nei confronti di PostePay S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 25 giugno 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone